

## HUBUNGAN ANTARA PERSEPSI MUTU JASA PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN DI PUSKESMAS TIKALA BARU

Pryschilya Puteri Mega Komaling\*, Ribka E. Wowor\*, Ardiansa A. T. Tucunan\*

\*Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado

### ABSTRAK

Persepsi ialah pengalaman objektif tentang suatu peristiwa, objek atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi atau menafsirkan pesan. Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai. Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru, Jenis penelitian ini penelitian survei analitik, dengan rancangan Cross Sectional Study, Penelitian ini dilakukan di Puskesmas Tikala Baru pada bulan Desember 2019 - Februari 2020. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, besar korelasi antara variabel persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 0,657 didasarkan pada kriteria yang ada hubungan kedua variabel signifikan karena angka signifikan sebesar 0,000. Terdapat hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru. Bagi Puskesmas Tikala Baru, diharapkan untuk lebih meningkatkan serta memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien yaitu pelayanan perawat, kecepatan dan ketelitian dalam pemberian pelayanan kesehatan serta yang harus lebih diperhatikan yaitu peningkatan waktu tunggu dalam pelayanan di bagian apotek dan ketersediaan obat. Agar pasien bisa merasa puas dan nyaman dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tikala Baru untuk menjadi lebih baik kedepannya.

**Kata kunci :** Persepsi, Mutu jasa pelayanan kesehatan, Kepuasan pasien

### ABSTRACT

Perception is an objective experience about an event, object or relationships that is obtained by concluding information or interpreting messages. The quality of health services is the compatibility of health services with professional standards by utilizing available resources properly, so that all customer needs and goals to achieve optimal health degrees can be achieved. Patient satisfaction is the result of health services used as a basis for supporting changes in the health care system and is one of the goals of improving the quality of health services. The purpose of this study was to determine the relationship between service quality perceptions with the level of patient satisfaction in the Tikala Baru Health Center. This type of research is analytic survey research, with a cross sectional study design, this research was conducted at the Tikala Baru Health Center in December 2019 - February 2020. Based on research conducted, the correlation between the variable perception of the quality of health care services with the level of patient satisfaction is 0.657 based on the criteria that there is a significant relationship between the two variables because a significant number of 0,000. There is a relationship between the perception of the quality of health services with the level of patient satisfaction at the Tikala Baru Health Center. For the Tikala Baru Health Center, it is expected to further improve and pay attention to the services provided to patients namely nurse services, speed and accuracy in the provision of health services as well as to be more attentive to the increase in waiting time in services at the pharmacy and drug availability. So that patients can feel satisfied and comfortable with the health services provided by the Tikala Baru Health Center to be better in the future.

**Keywords:** Perception, Quality of health services, Patient satisfaction

## PENDAHULUAN

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 75 tahun 2014, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif, untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya di wilayah kerjanya.

Salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan adalah kepuasan pasien yang dimana tidak lepas dari dimensi mutu pelayanan. Untuk mengukur dimensi mutu pelayanan, menggunakan lima dimensi utama, yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik atau bukti langsung. Kelima dimensi tersebut dikenal sebagai *service quality* (SERVQUAL) (Bustami, 2011).

Kepuasan pasien adalah hasil dari layanan kesehatan yang digunakan sebagai dasar untuk mendukung perubahan sistem layanan kesehatan dan merupakan salah satu tujuan dari peningkatan mutu pelayanan kesehatan. (Azwar, 2011).

Mutu jasa pelayanan kesehatan adalah kesesuaian pelayanan kesehatan dengan standar profesi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara baik, sehingga semua kebutuhan pelanggan dan tujuan untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal dapat tercapai (Bustami, 2011).

Mutu jasa pelayanan kesehatan di setiap puskesmas pasti berbeda antara satu dengan lainnya, melalui perbedaan itu kita dapat mengetahui apakah mutu jasa pelayanan kesehatan puskesmas menjadi lebih baik atau malah sebaliknya. Peneliti memilih Puskesmas Tikala Baru, karena di Puskesmas Tikala Baru belum ada yang meneliti hal tersebut, maka saya tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tikala Baru.

## METODE

Jenis Penelitian menggunakan penelitian survei analitik dengan menggunakan pendekatan *Cross Sectional Study*. Populasi yang digunakan adalah keseluruhan pasien yang datang menggunakan jasa pelayanan kesehatan di Puskesmas Tikala Baru dari bulan April sampai bulan September 2019 sebanyak 10.004 pasien. Penentuan besar sampel dalam penelitian ini didapat dengan menggunakan rumus Lameshow sebanyak 106 responden. Pengambilan data dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dijalankan kepada responden dengan cara diwawancarai dan ada sebagian diisi langsung oleh responden. Responden dalam penelitian ini yaitu seluruh pasien yang berobat di Puskesmas Tikala Baru.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini yaitu umur, jenis kelamin, alamat, pendidikan terakhir dan pekerjaan yang akan dijabarkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Berdasarkan Umur Responden

Umur	n	%
18-59	88	83
>60	18	17
Total	106	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa kelompok umur responden lebih banyak pada umur 18-59 tahun sebanyak 88 responden dan yang paling sedikit terdapat pada umur >60 tahun sebanyak 18 responden.

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	N	%
Laki-laki	37	34,9
Perempuan	69	65,1
Total	106	100

Tabel 2 menunjukkan bahwa jenis kelamin responden di Puskesmas Tikala Baru lebih banyak pada perempuan sebanyak 69 responden, sedangkan pada laki-laki 37 responden.

Tabel 3. Distribusi Berdasarkan Alamat Responden

Alamat Responden	n	%
Banjer	44	41,5
Paal 4	26	24,5
Taas	20	18,9
Tikala Baru	9	8,5
Dendengan Dalam	7	6,6
Total	106	100

Tabel 3 menunjukkan bahwa alamat responden lebih banyak di Banjer sebanyak 44 responden dan yang paling sedikit terdapat di Dendengan Dalam sebanyak 7 responden.

Tabel 4. Distribusi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden

Pendidikan Terakhir	n	%
SD	11	10,4
SLTP	21	19,8
SLTA	67	63,2
Diploma	2	1,9
Sarjana	5	4,7
Total	106	100

Tabel 4 menunjukkan bahwa pendidikan terakhir terbanyak dari responden di Puskesmas Tikala Baru adalah pendidikan SLTA sebanyak 67 responden dan yang paling sedikit pendidikan Diploma sebanyak 2 responden.

Tabel 5. Distribusi Berdasarkan Pekerjaan Responden

Pekerjaan	n	%
Ibu Rumah Tangga	44	41,5
Wiraswasta	38	35,8
Lain-lain (Buruh/Penjahit/Supir)	14	13,2
PNS/TNI/POLRI	10	9,4
Total	106	100

Tabel 5 menunjukkan bahwa pekerjaan yang paling banyak adalah sebagai Ibu Rumah Tangga sebanyak 44 responden, sedangkan yang paling sedikit adalah sebagai PNS/TNI/POLRI sebanyak 10 responden.

#### Persepsi Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*) mengenai Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi Dimensi Bukti Fisik ( <i>Tangibles</i> )	n	%
Cukup	21	19,8
Baik	85	80,2
Total	106	100

Tabel 6 menunjukkan bahwa persepsi dimensi bukti fisik (*tangibles*) memiliki kategori baik sebanyak 85 responden serta responden yang memiliki kategori cukup sebanyak 21 responden. Hal ini menunjukkan persepsi dimensi bukti fisik (*tangibles*) berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lahaji (2020).

#### Persepsi Dimensi Kehandalan (*Reliability*)

Tabel 7. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Dimensi Kehandalan (*Reliability*) mengenai Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi Dimensi Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	n	%
Cukup	14	13,2
Baik	92	86,8
Total	106	100

Tabel 7 menunjukkan bahwa persepsi dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki kategori baik sebanyak 92 responden serta responden yang memiliki kategori cukup sebanyak 14 responden. Hal ini menunjukkan persepsi dimensi kehandalan (*reliability*) berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Toliaso (2018).

#### Persepsi Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*)

Tabel 8. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Dimensi Ketanggapan (*Responsiveness*) mengenai Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi Dimensi Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	n	%
Cukup	10	9,4
Baik	96	90,6
Total	106	100

Tabel 8 menunjukkan bahwa persepsi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) memiliki kategori baik sebanyak 96 responden serta responden yang memiliki kategori cukup sebanyak 10 responden. Hal

ini menunjukkan persepsi dimensi ketanggapan (*responsiveness*) berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suwuh (2018).

#### Persepsi Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Tabel 9. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Dimensi Jaminan (*Assurance*) mengenai Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi	Dimensi	n	%
Jaminan ( <i>Assurance</i> )			
Cukup		5	4,7
Baik		101	95,3
Total		106	100

Tabel 9 menunjukkan bahwa persepsi dimensi jaminan (*assurance*) memiliki kategori baik sebanyak 101 responden serta responden yang memiliki kategori cukup sebanyak 5 responden. Hal ini menunjukan persepsi dimensi jaminan (*assurance*) berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Lontaan (2018).

#### Persepsi Dimensi Empati (*Empathy*)

Tabel 10. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Dimensi Empati (*Empathy*) mengenai Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi	Dimensi	n	%
Empati ( <i>Empathy</i> )			
Cukup		4	3,8
Baik		102	96,2
Total		106	100

Tabel 10 menunjukkan bahwa persepsi dimensi empati (*empathy*) memiliki kategori baik sebanyak 102 responden serta responden yang memiliki kategori cukup sebanyak 4 responden. Hal ini menunjukan persepsi dimensi empati (*empathy*) berjalan dengan baik. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Taekab (2019).

#### Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Tabel 11. Distribusi Responden Berdasarkan Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan

Persepsi	Mutu	n	%
Jasa Pelayanan Kesehatan			
Cukup		4	3,8
Baik		102	96,2
Total		106	100

Tabel 11 menunjukkan bahwa persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan memiliki kategori baik sebanyak 102 responden dan yang memiliki kategori cukup sebanyak 4 responden.

#### Kepuasan Pasien

Tabel 12. Distribusi Responden Berdasarkan Kepuasan Pasien

Kepuasan Pasien	n	%
Cukup Puas	5	4,7
Puas	101	95,3
Total	106	100

Tabel 12 menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki kategori puas sebanyak

101 responden dan yang memiliki kategori cukup puas sebanyak 5 responden.

### Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tikala Baru

Tabel 13. Hubungan Antara Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Tikala Baru

		Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	Kepuasan Pasien
Persepsi Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan	Pearson Correlation	1	.657 <sup>**</sup>
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	106	106
Kepuasan Pasien	Pearson Correlation	.657	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	106	106

Tabel 13 menunjukkan angka koefisien *korelasi Pearson* didapatkan nilai sebesar 0,657. Artinya besar korelasi antara variabel persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien ialah sebesar 0,657. Didasarkan pada kriteria yang ada di atas hubungan kedua variabel signifikan karena angka signifikan sebesar 0,000 yang artinya ada hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

### KESIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru, terdapat hubungan antara persepsi mutu jasa pelayanan

kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Tikala Baru.

### SARAN

Saran yang dapat disampaikan untuk pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Puskesmas Tikala Baru, diharapkan untuk lebih meningkatkan serta memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pasien yaitu pelayanan perawat, kecepatan dan ketelitian dalam pemberian pelayanan kesehatan serta yang harus lebih diperhatikan yaitu peningkatan waktu tunggu dalam pelayanan di bagian apotik dan ketersediaan obat. Agar pasien bisa merasa puas dan nyaman dengan pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas Tikala Baru untuk menjadi lebih baik kedepannya.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar penelitian lain, dan sebaiknya variabel yang telah diteliti dapat dikaitkan dengan variabel lain seperti kinerja tenaga kesehatan dalam pelayanan kesehatan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien.

### DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, A. 2011. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara Publisher

- Bustami. 2011. *Penjamin Mutu Pelayanan Kesehatan dan Akseptabilitasnya*. Jakarta : Erlangga.
- Lahaji, L.C, Wowor, R.E, Korompis, G.E.C. 2020. *Hubungan antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas*. Journal of Public Health and Community Medicine. Volume 1 Nomor 2, April 2020.
- Lontaan, V.A, Rumayar, A.A, Tucunan, A.T. 2018. *Hubungan Antara Persepsi Pasien Terhadap Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Ratahan Kabupaten Minahasa Tenggara*.
- Suwuh, M.K, Maramis, F.R.R, Wowor, R.E. 2018. *Hubungan Antara Kualitas Jasa Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Walantakan Kecamatan Langowan Utara*.
- Taekab, A.H, Suryawati, C, Kusumastuti, W. 2019. *Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Leyangan Kabupaten Semarang Tahun 2018*. Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Volume 7, Nomor 1, Januari 2019 (ISSN: 2356-3346).
- Toliaso, C.S, Mandagi, C, Kolibu, F. 2018. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien di Puskesmas Bahu Kota Manado*.